

ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า การจัดการศึกษานั้น สถานศึกษาทุกแห่งจำต้องคำนึงถึงว่า "ห้องสมุด" เป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะขาดเสียมิได้<sup>๑</sup> เพราะแนวความคิดใหม่ในการจัดการศึกษานั้นมีช่องทางให้ครูสอนเป็นผู้สอนวิชาให้นักศึกษาคง เช่นแต่ก่อนแล้ว หากครูสอนเป็นผู้แนะแนวทางให้นักศึกษา ให้นักศึกษาได้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ด้วยตัวเองเป็นสำคัญ<sup>๒</sup> ดังนั้นสถานศึกษาต่าง ๆ จึงพยายามฝึกฝนนักศึกษาให้รู้จักการค้นคว้าอ่านหนังสือหลาย ๆ เล่ม นอกเหนือไปจากตำราเรียนที่ใช้อยู่แล้ว ทั้งนี้เพื่อจะได้ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของเขา และเป็นการขยายขอบเขตของความรู้ให้กว้างขวางออกไป เป็นการช่วยให้นักศึกษารู้จักพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ได้ถูกต้อง และรู้จักคิดอย่างมีเหตุผล สถานศึกษาที่นักศึกษาจะใช้หนังสือค้นคว้าประกอบการศึกษาได้อย่างกว้างขวางก็คือ "ห้องสมุด" จึงจะเห็นได้ว่าห้องสมุดมีบทบาทอย่างมากสำหรับการศึกษาในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในมหาวิทยาลัย นิสิตนักศึกษาต้องค้นคว้า วิจัย และเขียนรายงาน เพื่อประกอบการศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ทำให้มีความจำเป็นต้องให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมากขึ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะต้องจัดหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ หนังสือ วัสดุอ้างอิงที่มีมาตรฐาน ตลอดจนการจัดดำเนินการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อช่วยในการศึกษาค้นคว้าและการทำงานวิจัยของนิสิตนักศึกษา และคณาจารย์ในแขนงวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

<sup>๑</sup> Ward G. Reeder, A First Course in Education. (New York: The Macmillan Company, 1950), p. 414.

<sup>๒</sup> วิสาลัญญาศึกษา, กรม. หน่วยศึกษานิเทศ. ห้องสมุดกับการสอน (พระนคร, ๒๕๐๘), หน้า ก.

๒

บริการตอบคำถามจึงเป็นหน้าที่สำคัญหน้าที่หนึ่งของห้องสมุดมหาวิทยาลัย<sup>๑</sup> ในต่างประเทศได้มีการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับเรื่องของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแล้วอย่างกว้างขวาง แต่สำหรับในประเทศไทยนั้นปรากฏว่ายังไม่เคยมีผู้ใดศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับเรื่องของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยเฉพาะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยเลย ด้วยเหตุนี้ผู้เขียนจึงมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะได้ศึกษาถึงเรื่องนี้ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และความต่องการในอนาคตที่จะให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรับปรุงบริการนี้ของคณาจารย์และนิสิตนักศึกษา รวมทั้งปัญหาในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศไทย เพื่อจะได้นำผลที่ศึกษานี้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในแต่ละแห่งที่ได้ทำการศึกษาและวิจัยนั้นให้เข้าสู่มาตรฐานเดียวกัน และให้ห้องสมุดมีคุณค่าสมกับที่ได้ชื่อว่า เป็นศูนย์กลางของการเรียน การสอน หรือเป็นแหล่งวิทยาการอย่างแท้จริง

### งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ใคร่ผู้จัดทำแล้วในประเทศไทย ได้แก่ งานวิจัยเกี่ยวกับการผลิตและการใช้หนังสืออ้างอิงของไทย โดย

---

<sup>๑</sup>James Ingersoll Wyer. Reference Work (Chicago: A.L.A., 1930), p. 7.

<sup>๒</sup>Glen F. Ovard, Administration of the Changing Secondary School. (New York: The Macmillan Co., 1955), p. 394.

<sup>๓</sup>Paul B. Jacobson, and Others, The Effective School Principal. (2d. ed.; New Jersey: Prentice-Hall, 1963), p. 168.

ฉวีลักษณ์ ศาตมย์<sup>๒</sup> ซึ่งมีผลสรุปเกี่ยวกับปริมาณการผลิตและการใช้หนังสืออ้างอิงของห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ในประเทศไทย รวมทั้งห้องสมุดระดับมหาวิทยาลัยด้วย ปริมาณการใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหนังสืออ้างอิงประเภทที่มีผู้ใช้มากได้แก่บรรณานุกรมวารสารและบรรณานุกรมนั้น ในเมืองไทยยังมีผู้จัดทำจำหน่ายน้อย และหนังสืออ้างอิงที่ผลิตในประเทศไทยคุณภาพยังไม่ดี เพราะว่าการจัดพิมพ์มุ่งถึงปริมาณมากกว่าคุณภาพ ทำให้ราคาถูกเสี้ง่าย ขาดเครื่องมือช่วยในการค้น ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ นอกจากนี้ ฉวีลักษณ์ ศาตมย์ ยังได้รวบรวมรายชื่อหนังสืออ้างอิงของประเทศไทยที่พิมพ์ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๐๐-๓๐ ตุลาคม ๒๕๐๘ ไว้ พร้อมทั้งกำกับอักษรชื่อห้องสมุดที่หนังสือเล่มนั้น ๆ ไว้ด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อให้ทราบถึงสภาพและปัญหาในการดำเนินการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
๒. เพื่อทราบปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ของคณาจารย์ และนิสิตนักศึกษา
๓. เพื่อทราบถึงปัญหาของคณาจารย์และนิสิตนักศึกษาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
๔. เพื่อทราบถึงความต้องการของคณาจารย์และนิสิตนักศึกษาในอันที่จะใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

---

<sup>๒</sup> ฉวีลักษณ์ ศาตมย์, การผลิตและการใช้หนังสืออ้างอิงของไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๐๘) (ฉบับสำเนา) ๓๕๕ หน้า.

๕. เพื่อหาวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งสามารถจะนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุง  
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ  
และทำให้คณาจารย์ และนิสิต นักศึกษา ได้รับความสะดวกและประโยชน์จากการใช้บริการตอบ  
คำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาและวิจัยบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด  
มหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่อยู่ในสังกัดของสำนักนายกรัฐมนตรี ในปีการศึกษา ๒๕๑๔  
จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศิลปากร  
และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งห้องสมุดที่ได้เลือกทำการศึกษาและวิจัยนี้เป็นห้องสมุด  
กลาง หรือห้องสมุดที่ทำหน้าที่ให้บริการ เหมือนหนึ่ง เป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง  
ดังโลกดาวแล้ว

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยนี้

การศึกษานี้ในเรื่องนี้จะทำให้ได้รับความรู้ในเรื่องระบบการดำเนินงานการให้  
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งดังกล่าวดังนี้ รวมทั้ง  
ได้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงานให้บริการ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้  
บริการนี้ของห้องสมุดแต่ละแห่ง อันอาจจะเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง หรือเพื่อ  
ดำเนินงานนี้ต่อไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อนึ่ง การได้ทราบปัญหาของแต่ละห้อง  
สมุดจะเป็นแนวทางให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดได้อย่างดี เช่นโครงการร่วมมือกัน  
ในการทำสหบัตร ความร่วมมือกันในการยืมระหว่างห้องสมุด ฯลฯ รวมทั้งอาจเป็นประโยชน์  
ต่อโครงการความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่กำลังจัดดำเนินการอยู่ เช่นโครงการร่วมมือกัน  
ในการจัดหาหนังสือ ตำราอ้างอิงทางคานวิทยาศาสตร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

ในประเทศไทย ร่วมกับสภาการศึกษาแห่งชาติ และองค์การ A.I.D. โครงการส่งเสริม  
วารสาร ฯลฯ ซึ่งความร่วมมือเหล่านี้จะเป็นผลทำให้ห้องสมุดสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ  
อันเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นอย่างยิ่ง

วิธีที่จะดำเนินการค้นคว้าและวิจัย

๑. ศึกษาและค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

๒. ออกแบบสอบถาม ๓ ชุดคือ

๒.๑ แบบสอบถามคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยที่ทำการศึกษาและวิจัย เพื่อ  
สำรวจปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และความต้งการในอันที่จะให้  
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

๒.๒ แบบสอบถามนิสิต นักศึกษา ในมหาวิทยาลัยที่ทำการศึกษาและวิจัย เพื่อ  
สำรวจปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และความต้งการในอันที่จะให้  
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

๒.๓ แบบสอบถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้อง  
สมุดมหาวิทยาลัยที่ทำการศึกษาและวิจัยทั้ง ๔ แห่ง เพื่อทราบสภาพและปัญหาในการบริการตอบ  
คำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

๓. สัมภาษณ์บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และสังเกตการณ์  
การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งอยู่ในขอบข่ายของการ  
ศึกษาวิจัยครั้งนี้

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเอาข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาศึกษาวิเคราะห์ทาง  
สถิติ และนำเสนอเป็นตาราง

๕. สรุปผลการวิจัยและการเสนอแนะ



ความหมายของคำที่ใช้ในวิทยานิพนธ์นี้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย (University Library) หมายถึงห้องสมุดที่อยู่ในมหาวิทยาลัยทั้งหมด ซึ่งรวมทั้งหอสมุดกลางหรือห้องสมุดกลาง (Central Library หรือ Main Library) และห้องสมุดตามคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเรียกว่าห้องสมุดคณะ (Faculty Libraries) และแต่ละคณะอาจมีห้องสมุดของแผนกวิชาต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งเรียกว่าห้องสมุดแผนกวิชา (Departmental Libraries) แต่ในวิทยานิพนธ์นี้ได้นุ่งศึกษาและวิจัยแต่เฉพาะหอสมุดกลางเท่านั้น และจะใช้คำว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย แทนคำว่าหอสมุดกลาง และใช้คำว่า ห้องสมุดสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในการวิจัย แทนคำว่า สำนักบรรณสารการพัฒนา

บรรณรักษ์หัวหน้า (Head Librarian) หมายถึงบรรณรักษ์วิชาชีพ (Professional Librarian) ที่ทำหน้าที่บริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย

บรรณรักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Librarian) หมายถึงบรรณรักษ์วิชาชีพที่ทำหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการดำเนินการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ผู้ช่วยบรรณรักษ์บริการตอบคำถาม หมายถึงบรรณรักษ์วิชาชีพที่ทำหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณรักษ์ศาสตร์ (Non-Professional Librarian)

นิสิต นักศึกษา (Students) หมายถึงผู้ที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีชื่อเรียกต่าง ๆ กันคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยขอนแก่น เรียกนิสิต ส่วนมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เรียกนักศึกษา ในวิทยานิพนธ์นี้จะเลือกใช้ทั้ง ๒ คำนี้ตามความเหมาะสม และจะใช้คำว่านิสิตนักศึกษานี้ในความหมายรวมทั้งนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduates) และนิสิตนักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (Graduates) นอกจากนี้ในข้อมูลบางประการที่จำเป็นจะต้องแยกกล่าวเฉพาะเจาะจงลงไป